

REGOLAMENTO INTERNO PER L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DEL SOGGIORNO PER ANZIANI “PARROCCHIA CUORE IMMACOLATO DI MARIA”

(ad integrazione della Carta dei Servizi)

Il presente regolamento, predisposto nel rispetto della D.G.R. 45 del 30/07/2012, ha lo scopo principale di fissare in modo chiare le regole a cui si devono attenere gli utenti, i loro familiari e/o chi li rappresenta e gli operatori, i loro diritti e doveri allo scopo di definire e rendere trasparenti i loro rapporti per assicurare il buon funzionamento del Servizio.

1. TIPOLOGIA E FINALITÀ DELLA STRUTTURA

1.1 Estremi Autorizzativi

La casa di riposo “Soggiorno per Anziani” è una struttura residenziale socio-sanitaria assistenziale, autorizzata al funzionamento dalla Regione Piemonte ASL CN1 con AUTORIZZAZIONE A REGIME DEFINITIVO n. 159 del 08/02/2013; ospita quindi anziani ed adulti autosufficienti e non autosufficienti, con 97 posti letto così suddivisi:

- 74 anziani non autosufficienti in residenza sanitaria assistenziale R.S.A in due nuclei autonomi da 20 posti letto (ciascun nucleo è dotato di 2 posti di sollievo o accoglienza temporanea*), uno nucleo autonomo da 20 posti letto e un nucleo da 10 posti letto: caratterizzati da un livello di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa) adeguata alle esigenze degli ospiti e da un qualificato livello di assistenza tutelare ed alberghiera per interventi socio-sanitari qualificati nei livelli di assistenza di bassa, medio-bassa, media, medio-alta e alta intensità.
- 23 anziani autosufficienti in un nucleo autonomo di residenza assistenziale alberghiera dislocato su due piani, caratterizzato da un qualificato livello di assistenza e da prestazioni di tipo alberghiero, è destinato a persone che, pur non necessitando di particolare protezione sociale e sanitaria, sono interessate a vivere in un ambiente protetto che consente di sviluppare momenti di socializzazione.

*** Posti di sollievo o di accoglienza temporanea**

Vedi carta dei servizi cap.6.1

*** Presenza sul territorio (Casa aperta / Centro di aggregazione)**

Vedi carta dei servizi cap.6.1

Per gli ospiti che entrano in struttura non è ammesso portare animali al seguito (cani, gatti, etc.) Agli animali è vietato l'entrata nella casa. Gli unici animali ammessi in casa sono quelli legati a progetti terapeutici promossi dalla struttura medesima.

1.2 Modello organizzativo

Il Soggiorno per Anziani opera per progetti, pertanto tutta l'organizzazione è impegnata nel lavorare per "obiettivi e risultati" e non per "prestazioni".

Il primo momento consiste nel rilevare i reali bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno del gruppo di lavoro (PAI), si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede infine alla verifica dei risultati conseguiti, grazie ai quali, si ridefinisce un nuovo intervento.

1.3 Accredimento

Vedere la Carta dei Servizi Cap 2

1.4 Importi

Vedere Allegato

2. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

In continuità con la Carta dei Servizi il Soggiorno per Anziani garantisce ai propri ospiti i seguenti diritti:

2.1 Diritto alla vita

ogni persona deve ricevere, in modo tempestivo ed appropriato, ogni possibile assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, movimento, riposo, sonno, ecc.).

2.2 Diritto di cura e assistenza

ogni persona, rispettando sempre la sua volontà, deve essere curata in scienza e coscienza.

2.3 Diritto di prevenzione

ogni persona ha diritto, per quanto possibile, all'attività, all'accesso agli strumenti ed ai presidi sanitari, alle informazioni necessarie per prevenire danni alla propria autonomia e alla salute.

2.4 Diritto di difesa

ogni persona, in condizioni psico-fisiche di inferiorità, ha diritto ad essere tutelata da ogni speculazione, raggiro o danni fisici provenienti da ambienti esterni.

2.5 Diritto di parola e di ascolto

ogni persona ha diritto ad essere ascoltata ed accontentata, per quanto possibile, nelle sue richieste.

2.6 Diritto di informazione

ogni persona ha diritto ad essere chiaramente informata sulle finalità di ogni intervento a cui è sottoposta nella struttura.

2.7 Diritto di partecipazione

ogni persona ha diritto ad intervenire sulle decisioni che la riguardano.

2.8 Diritto di accettazione

ogni persona deve essere accettata come depositario di valori umani universali indipendentemente dalla sua posizione sociale.

2.9 Diritto alla critica

ogni persona ha diritto ad esprimere liberamente il suo pensiero anche per criticare gli atti e le disposizioni che la riguardano.

2.10 Diritto al rispetto e al pudore

ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati, in ogni caso, la sua riservatezza e il suo pudore.

2.11 Diritto di riservatezza

ogni persona deve vedere rispettato il segreto sulla sua situazione personale da parte del personale che la assiste (direttamente o indirettamente), ai sensi della legge 31-12-1996 n. 675 e modificazioni successive.

2.12 Diritto di pensiero e di religione

ogni persona ha diritto ad esprimere liberamente le sue convinzioni sociali e politiche nonché a praticare la propria confessione religiosa.

3. CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

Possono essere ammessi, compatibilmente con la disponibilità dei posti, tutti i richiedenti in possesso dei requisiti stabiliti. Tuttavia, in relazione alla capacità ricettiva e di gestione, la Direzione potrà applicare criteri preferenziali di precedenza nei confronti dei parrocchiani del Cuore Immacolato di Maria o di loro congiunti.

Quando si rendono disponibili dei posti, il Direttore o un suo delegato prenderà contatto con l'anziano e la sua famiglia che saranno invitati a presentarsi in struttura, per verificare, in conformità a test di valutazione e valutazione diretta, le condizioni di autosufficienza dell'interessato.

In casi particolari le stesse valutazioni potranno essere effettuate a domicilio.

In base alle condizioni della persona anziana e alla tipologia del posto disponibile in struttura sarà definito il relativo e corrispondente inserimento.

L'assegnazione del posto letto e della camera non è da considerarsi a titolo definitivo, ma potrà variare in base ai seguenti criteri:

- evoluzione dello stato di salute dell'ospite;
- per una buona convivenza e una buona assistenza degli ospiti, la casa di riposo potrà decidere eventuali trasferimenti degli stessi in una camera diversa, sia essa doppia che singola.

L'ospite e gli obbligati in solido dovranno corrispondere la nuova retta.

In mancanza di accordo, il Consiglio Direttivo stesso provvederà alla dimissione dell'Ospite.

All'ingresso dei nuovi ospiti viene immediatamente recepita l'eventuale documentazione predisposta dalla Unità di Valutazione Geriatrica con verifica del P.A.I. (Progetti Assistenziali Individuali).

I P.A.I. vengono altresì ridefiniti a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente (come indicato nella DGR 17/2005 e s.m.i., Allegato 1, punto 3), in caso di eventi acuti che modificano le necessità assistenziali.

I P.A.I. vengono redatti con cadenze regolari (almeno ogni 180 giorni) per la rivalutazione degli ospiti; compete al Direttore - responsabile del servizio il coordinamento della attività di elaborazione, gestione e monitoraggio dei P.A.I.

3.1 Ingresso

Al momento dell'ingresso, occorre **portare**:

- Cartella Sanitaria (su apposito stampato fornito della Casa) compilata da parte del medico di base, riportante la terapia aggiornata, con segnalazione di eventuali allergie a farmaci, intolleranze alimentari e malattie infettive.
- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Eventuale esenzione ticket
- Documentazione sanitaria in possesso
- Eventuale copia del certificato d'invalidità
- Eventuale certificazione dell'assegnazione dei presidi
- L'occorrente per l'igiene personale (dentifricio, spazzolino, pastiglie per protesi, contenitore per protesi, profumo, ecc.) sapone, shampoo, bagnoschiuma neutri sono forniti dalla struttura (se l'Ospite desidera prodotti particolari deve acquistarli).
- Alla biancheria personale deve essere cucito il N° identificativo che verrà attribuito dalla casa
- Entro **6 mesi** dall'entrata in struttura si **procederà di ufficio al cambio della residenza** come richiesto dal Comune di Cuneo.

E' possibile nonché utile portare con sé piccoli suppellettili, fotografie e simili che permettono di rendere più familiare l'ambiente all'Ospite.

Al momento dell'ingresso occorre sottoscrivere:

- contratto d'inserimento
- l'informativa sulla privacy.

3.2 Rette

Le rette sono fissate dal Consiglio Direttivo con sua delibera. L'importo delle rette è determinato con tabella di seguito allegata, tenuto conto dei seguenti elementi:

- condizioni fisiche dell'Ospite (autosufficiente o non autosufficiente);
- tipologia delle camere;
- reddito.

Le stesse possono essere variate dal Consiglio Direttivo quando lo ritenga opportuno, sia per la dinamica dei prezzi e sia quando ne ravvisi la necessità per una corretta gestione del *Soggiorno per Anziani*.

Il Consiglio Direttivo si riserva comunque la facoltà di trattare singolarmente le situazioni particolari che potranno eventualmente proporsi.

Qualora il Richiedente non abbia mezzi sufficienti per effettuare l'intero versamento della retta a titolo personale o da parte dei parenti, dovrà indicare le persone tenute per legge agli alimenti o l'eventuale diritto di sussidio da parte di Enti pubblici o privati.

Le rette per i posti convenzionati sono fissate tramite contratto annuale con la Direzione dell'ASL CN1.

Agli Ospiti del "*Soggiorno per Anziani*" ricoverati in Istituti di cura viene conservato il posto. In ogni caso, durante i giorni di assenza l'Ospite sarà tenuto al pagamento della retta giornaliera, ridotta per il mancato consumo dei pasti, **eccezione fatta per gli ospiti in convenzione con l'ASL ai quali non viene ridotta la retta.**

Agli ospiti che si assenteranno per un determinato periodo per motivi diversi da quelli citati, sarà conservato il posto, ma senza riduzione della retta.

Il pagamento della retta dovrà avvenire a rate mensili anticipate entro i primi cinque giorni di ogni mese. I pagamenti devono essere effettuati solo ed esclusivamente tramite bonifico bancario presso UBI BANCA S.P.A. F.le di Cuneo Corso Gramsci, 1 – 12100 CUNEO –ABI 03111 CAB 10203 C/C N. 230 Intestazione PARROCCHIA CUORE IMMACOLTO IBAN IT31B0311110203000000000230.

In caso di mancato pagamento, anche parziale, della retta stabilita, l'Ospite potrà essere dimesso, salvo documentata temporanea impossibilità e le quote residue a credito del *Soggiorno per Anziani* verranno rimosse con la procedura coattiva a norma di legge.

Il trattamento nella Residenza Sanitaria Assistenziale comprende, nella quota di retta pagata, tutti i servizi e le prestazioni previste dalla normativa della Regione Piemonte vigente in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento, a cui si aggiungono quelli contemplati dalla Carta dei Servizi del Soggiorno per Anziani che si consegna; sono compresi gli obblighi di custodia di beni, nel limite della disponibilità logistica della struttura, di assicurazione, di rispetto della privacy, di rispetto dei protocolli assunti, di rendere nota la Carta dei servizi, di costituire documentazione sanitaria e sociosanitaria.

Sono esclusi dalla retta e pertanto a carico dell'ospite o dei parenti:

- La fornitura di biancheria personale
- Lavaggio della biancheria personale (salvo per gli ospiti non autosufficienti convenzionati con l'ASL)
- Ticket e farmaci, materiale di medicazione NON a carico del S.S.N.
- Eventuali alimenti non compresi in menù
- Parrucchiere (salvo per gli ospiti non autosufficienti convenzionati con l'ASL)
- Pedicure

Gli importi delle rette sono sempre esposti all'entrata della struttura nella apposita bacheca, lo stesso allegato viene consegnato all'ospite e/o al familiare unitamente al presente regolamento.

3.2.1. Contributo di solidarietà

All'atto dell'ammissione e annualmente, entro un mese dalla presentazione della dichiarazione dei redditi, l'Ospite dovrà presentare l'ultima denuncia degli stessi.

Quando il reddito dell'Ospite supera il 20% della retta base come da tabella, sarà richiesto un contributo di solidarietà.

Il Consiglio Direttivo si riserva altresì la facoltà di allontanare l'Ospite che abbia rilasciato dichiarazioni o documentazioni non veritiere circa la propria posizione economico-finanziaria.

E' comunque fatto salvo l'obbligo di pagamento retroattivo delle somme che si accertino come dovute.

3.2.3 Dimissioni volontarie e decessi

Gli Ospiti potranno lasciare il *Soggiorno per Anziani* in qualsiasi momento, **previo avviso di giorni venti**.

All'atto delle dimissioni dovranno saldare totalmente ogni debito verso la casa; **mancando il preavviso dovranno pagare in ogni caso venti giorni di retta giornaliera al 100%.**

Al momento del decesso i famigliari sono tenuti a liberare tempestivamente la stanza; dopo 4 giorni comunque la Direzione provvederà d'ufficio allo sgombro della medesima, addebitando ai famigliari i costi sostenuti per tale operazione.

La retta da corrispondere al *Soggiorno per Anziani* sarà quindi data dal calcolo dei giorni effettivi di permanenza maggiorata di 8 giorni, più eventuali costi sostenuti per il mancato sgombro della camera.

Per gli ospiti convenzionati con l'ASL vedere l'allegato * comportamento da tenere al momento del decesso.

La Struttura non garantisce il mantenimento del posto letto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- √ scadenza del trentesimo giorno di assenza consecutivo;
- √ in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- √ nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione **di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo**, o senza previa autorizzazione della Direzione della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
- √ nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura ad insindacabile giudizio del Direttore;
- √ nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.
- √ Altri motivi di recesso, possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita della casa o qualora le stesse incompatibilità sorgono con uno o più parenti dell'Ospite.

3.2.4. Situazioni particolari

Gli Ospiti autosufficienti, che durante la permanenza al "*Soggiorno per Anziani*" diventassero, sulla base di valutazione dell'equipe multiprofessionale, non autosufficienti, saranno trasferiti nella sezione attrezzata per l'assistenza, qualora vi siano posti disponibili; in caso contrario, in attesa del trasferimento, l'ospite riceverà la dovuta assistenza, alla persona, infermieristica e di mantenimento psico-motorio nel posto in cui si trova. I famigliari dovranno corrispondere la nuova retta che verrà calcolata in base alle reali necessità dell'ospite.

Nel caso in cui l'ospite diventasse affetto da patologie particolari per le quali la Struttura non è autorizzata, si concorderà con i famigliari l'eventuale trasferimento in altra struttura.

In mancanza di accordo, il Consiglio Direttivo stesso provvederà alla dimissione dell'Ospite.

Gli Ospiti potranno avere assistenza notturna, e secondo le necessità anche diurna, da parte di una persona di loro fiducia, previa autorizzazione del Consiglio Direttivo e con oneri a loro carico.

Il Consiglio Direttivo si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione della persona che presta l'assistenza, qualora vi siano dei seri motivi.

Si ricorda inoltre ai parenti degli ospiti che eventuale assistenza facoltativa deve essere svolta in ottemperanza alle leggi vigenti che disciplinano il lavoro.

Pur senza entrare in merito nella trattativa, che deve svolgersi in forma esclusivamente privata, **ai collaboratori** è fatto obbligo di :

➤ depositare in Amministrazione copia del documento di riconoscimento e del codice fiscale.

Si ricorda inoltre che la Direzione declina ogni responsabilità in termini di infortunio, responsabilità civile verso terzi.

4 PRESTAZIONI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Soggiorno per Anziani fornisce ai propri ospiti:

4.1. Assistenza Medica

Garantita tramite i Medici di Medicina Generale (MMG); compete al medico di base la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche o di ricoveri ospedalieri.

4.2. Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita dall'infermiere che esplica il servizio con l'obiettivo di promuovere la salute, ristabilire la salute, lenire la sofferenza. Garantisce tutte le prescrizioni dei medici curanti, esegue medicazioni, clisteri evacuativi e terapie intramuscolari, controlla quotidianamente il funzionamento intestinale e vescicale degli utenti, somministra le terapie orali, tutto secondo le prescrizioni mediche. Mantiene costantemente i rapporti con i medici curanti, è presente alle visite e si occupa di dare corso alle indicazioni e prescrizioni mediche.

La terapia, che deve risultare sulla Cartella Sanitaria e aggiornata sul Diario Clinico, viene somministrata esclusivamente dagli Infermieri. Pertanto tutti i farmaci devono essere consegnati all'infermiere e non possono essere tenuti nelle camere.

- Quando si porta l'ospite a visite specialistiche, comunicarlo all'infermiere che, all'occorrenza, può integrare le informazioni da dare ai vari specialisti.

- Tutta la documentazione derivante da analisi, dalle visite specialistiche e dalle dimissioni ospedaliere deve essere consegnata in fotocopia al personale infermieristico.

4.3. Assistenza tutelare alla persona

L'attività di assistenza alla persona comprende interventi di protezione dell'individuo ovvero di vigilanza e di controllo nonché ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana igiene personale, consumo dei pasti e riordino degli ambienti di vita dell'ospite.

Agli ospiti oltre al bagno, viene garantito il lavaggio e l'asciugatura dei capelli e taglio unghie; in caso di problemi tipo unghie incarnite, calli, duri ecc... sarà necessario l'intervento di podologo o callista con spesa a carico dell'ospite.

Il servizio è svolto seguendo i protocolli interni approvati dall'ASL.

- Per gli ospiti presenti nei nuclei R.S.A. accolti in fascia assistenziale media, medio-alta e alta viene garantito l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente.

4.4. Assistenza riabilitativa

L'attività riabilitativa include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione, altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti e tenendo conto del PAI, rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata anche attraverso il supporto psicologico e la terapia occupazionale.

4.4.1. Attività di fisioterapia

L'attività di fisioterapia si articola in:

1. Valutazione e monitoraggio costante delle **obiettive** condizioni motorie degli ospiti.
2. Interventi mirati a mantenere il livello di abilità motoria presente o a recuperare riduzioni **temporanee** della performance, tenendo conto dell'inevitabile percorso involutivo e ponendosi obiettivi effettivamente raggiungibili.
3. Consulenza e supporto, per i familiari degli ospiti, anche negli aspetti organizzativi e burocratici per la scelta degli ausili (calzature, tutori, bastoni, girelli, carrozzine, materassi e cuscini antidecubito) che potrebbero essere utili agli utenti stessi e/o agli operatori addetti alla loro assistenza.
4. Collaborazione continua con il personale O.S.S. negli aspetti riabilitativi del nursing, verifica costante delle posture e mobilitazione degli utenti, corrette posture degli operatori, uso di strumenti quali deambulatori, sollevatori etc.

Per evitare aspettative inadeguate da parte delle famiglie degli ospiti, si sottolinea che la suddetta attività fisioterapica si esplica in un ambito che differisce sostanzialmente da quello previsto in una casa di cura.

Pertanto gli interventi riabilitativi veri e propri restano di competenza delle strutture sanitarie (in regime di ricovero oppure attraverso servizi ambulatoriali).

Si precisa inoltre che la legge prescrive la riabilitazione solo per gli ospiti non autosufficienti. La direzione si riserva comunque la possibilità di fornire questi servizi (che esula da quanto previsto per legge) ma con modalità, tempi e tariffe da concordare per ogni singolo caso.

4.4.2. Assistenza e riabilitazione psicologica

L'assistenza e la riabilitazione psicologica comprendono:

1. Valutazione e monitoraggio delle funzioni cognitive attraverso colloqui individuali e somministrazione test.
2. Attività psico-riabilitativa a scadenza settimanale secondo il modello del grande gruppo allo scopo di stimolare le funzioni cognitive e favorire la socializzazione tra gli ospiti della struttura.
3. Sostegno e supporto nella fase di ingresso nella struttura.
4. Incontri programmati di formazione e supporto rivolti al personale di assistenza volti a migliorare la relazione di aiuto con gli ospiti e la coesione del gruppo di lavoro.
5. Incontri con i familiari degli ospiti.

4.4.3. Attività di logopedia

L'attività di logopedia sussiste in:

1. Monitoraggio delle condizioni degli ospiti per individuare i casi che necessitano di valutazione foniatrica;
2. Programmi individuali (e/o di gruppo) di riabilitazione tenendo conto di quanto emerso dai PAI e dalle visite foniatriche;
3. Supervisione delle modalità di somministrazione dei cibi ed eventuale addestramento dei vari soggetti che si occupano di tale servizio (OSS, parenti, volontari, etc.)

4.5. Attività di animazione

L'attività di animazione, proposta in base alla necessità individuale, secondo quanto previsto dal PAI e offerta attraverso la figura professionale del tecnico di animazione, comprende attività quali: laboratori artigianali, cucina funzionale, giochi, feste, uscite.

I servizi sopra elencati sono erogati agli ospiti in relazione al piano assistenziale personalizzato.

5. ATRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA

L'A.S.L. garantisce, direttamente, secondo le disposizioni delle vigenti normative ed in base al Nomenclatore Tariffario in vigore, le seguenti prestazioni:

- 5.1 l'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI.
- 5.2 la fornitura diretta dei farmaci, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci *ad personam* o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale, sentito il parere dell'U.V.G. aziendale;
- 5.3 la fornitura di pannoloni rientra tra i presidi forniti dal S.S.R. nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente; a tal proposito viene applicato un corretto protocollo per l'incontinenza, che permette di richiedere una adeguata fornitura, in base alla reale esigenza di ogni singolo utente, secondo quanto precisato nel Contratto di servizio da stipularsi dalla struttura con l'A.S.L. ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.
- 5.4 la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario ed ortesi, previsto dall'Elenco 1 del DM 332/99 è garantito direttamente dalle A.S.L. di residenza degli ospiti, secondo le disposizioni delle vigenti normative.
- 5.5 la fornitura dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del piano nutrizionale predisposto da operatori sanitari afferenti alla rete regionale delle SODNC (Strutture Operative di Dietetica e Nutrizione Clinica);
- 5.6 la fornitura di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti nel Prontuario Aziendale; anche per le medicazioni avanzate, l'erogazione di dispositivi non previsti può avvenire solo in situazioni eccezionali;
- 5.7 per pazienti portatori di stomie e/o cateteri: materiale necessario, in base al Piano Terapeutico di uno Specialista
- 5.8 SSN, nei limiti delle disposizioni normative in vigore;
- 5.9 per pazienti diabetici: materiale necessario all'automonitoraggio glicemico;
- 5.10 Le prestazioni relative ai trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria

da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento.

5.11 Il rientro da ricovero ospedaliero, per gli ospiti in R.S.A. è a carico della struttura.

6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

6.1 Servizio di ristorazione

Il servizio mensa risponde ai seguenti requisiti (come da D.G.R. 45 del 30/07/2012):

- ambiente gradevole, confortevole e caratterizzato da uno scrupoloso rispetto delle condizioni igieniche delle strutture;
- assistenza al pasto connotata da pazienza, gentilezza, disponibilità e comprensione nei confronti delle esigenze degli assistiti, con particolare riguardo alle condizioni di non autosufficienza; in particolare viene garantito l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente inserite nei nuclei R.S.A.
- rispetto dei tempi stabiliti per i pasti;
- i parenti degli ospiti non in grado di alimentarsi autonomamente possono (previo accordo con la Direzione) collaborare alla somministrazione del pasto del loro congiunto, che verrà effettuata nella camera dell'ospite; il personale OSS preparerà per l'ospite un vassoio con il cibo richiesto e lo porterà in camera all'ospite, avendo cura di fornire appositi piatti termici;
- non è permesso ai parenti degli ospiti autonomi nella alimentazione accedere alla sala da pranzo durante i pasti;

Il Servizio mensa adotta menù autorizzati e verificati dal dipartimento di prevenzione del servizio d'Igiene degli alimenti e della nutrizione dell'A.S.L. CN1 e personalizzati in caso di affezioni patologiche che richiedono anche trattamenti dietologici mirati. Sono previsti due menu su quattro settimane, uno estivo ed uno invernale. I menu sono esposti in apposita bacheca ed offrono la possibilità di scelta fra due primi piatti, due secondi, due contorni. Vengono somministrati poi, per particolari esigenze, cibi frullati, omogeneizzati e mousse. In riferimento alla alimentazione si precisa che ,rivestendo questa una importanza strategica nel perseguimento del benessere psico-fisico dell'ospite, l'utente stesso e la famiglia devono attenersi al rispetto dei menù, delle diete, evitando cibi inadeguati o pretendendo alternative non previste.

6.2 Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia è interno alla struttura. A richiesta viene effettuato il lavaggio della biancheria personale degli Ospiti. Qualora i familiari decidano di affidare alla struttura il lavaggio della biancheria personale sono tenuti a: numerare gli indumenti, provvedere alla fornitura di capi di vestiario che possono essere lavati ad acqua in lavatrice ed esonerare gli operatori da eventuali re-

sponsabilità per danni provocati involontariamente agli indumenti. Il servizio è a pagamento; per gli ospiti non autosufficienti convenzionati con il SSR il servizio è compreso nella retta giornaliera.

6.3 Servizio di pettinatrice

Il servizio è presente tutte le settimane normalmente di mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 11,00 su prenotazione presso la segreteria.

Il servizio è a pagamento; per gli ospiti non autosufficienti convenzionati con l'SSR il servizio è compreso nella retta giornaliera e comprende lavaggio e asciugatura settimanale e taglio mensile.

6.4 Farmaci non esenti (Fascia C)

Le strutture sono tenute a rendicontare mensilmente all'utente e, qualora integri la quota alberghiera, all'Ente Gestore di competenza, il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti (fascia C) e non forniti direttamente dal S.S.R., allegando copia della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali.

Non rientrano nel rendiconto mensile, sulla base del principio sancito dal precedente punto 5.5. "*Altre attività sanitarie*", le tipologie di farmaci di fascia C compresi nel prontuario aziendale (P.T.A.) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, erogati direttamente dall'A.S.L. e non soggetti a rimborso a carico dell'utente.

7 ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE.

7.1 Supplemento camere singole

L'ospite potrà far richiesta della camera singola in ogni momento. La Direzione, procederà alla assegnazione seguendo criteri di valutazione oggettivi, tenendo in grande considerazione le esigenze dei singoli, ma anche quella della comunità nel suo insieme.

Il supplemento della camera singola sarà totalmente a carico dell'ospite, il costo è riportato nella tabella rette aggiornata annualmente o ogni qualvolta si renderà necessario. La tabella dei costi sarà accessibile nella apposita bacheca posta all'entrata della casa.

La retta verrà pertanto maggiorata del costo della camera singola, l'importo sarà evidenziato nella ricevuta fiscale rilasciata dal Soggiorno per Anziani, nella voce "supplemento camera singola".

7.2 Servizio ristoro

È presente n° 1 punto di ristoro al piano terra nel salone soggiorno dove sono stati collocati distributori automatici di bevande calde, distributori di bevande fredde e dessert confezionati (in funzione 24 ore su 24).

8 ATTIVITA' QUOTIDIANA – NORME DI VITA COMUNITARIA

8.1 DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA:

- **h 6,15** alzata degli ospiti (cambio, igiene e vestizione);
- **h 8,15** colazione (controlli glicemici ev. necessari) e somministrazione terapia farmacologica;
- **h 8,30 – 12,00** quotidiane sezioni di fisioterapia individuale;
- **h 9,15** santa messa (dal lunedì al giovedì);
- **h 9,00 -11,00** prestazioni infermieristiche eventualmente necessarie (visite mediche, medicazioni, terapia iniettiva, controlli parametri vitali, aerosol ecc.);
- **h 9,00 – 12,00** attività varie programmate settimanalmente: attività con il tecnico di animazione, o educatore professionale (laboratori, uscite, feste, compleanni ecc.), attività psicologiche;
- **h 10,30** distribuzione bevande calde in inverno e bibite fresche in estate;
- **h 11,00** deambulazione assistita
- **h 11,45** pranzo R.S.A (controlli glicemici ev. necessari) e distribuzione terapia farmacologica;
- **h 12,30** pranzo R.A.A. (controlli glicemici ev. necessari) e distribuzione terapia farmacologica ;
- **h 13,00** riposo pomeridiano (cambio, igiene eventuale);
- **h 14,30** alzata
- **h 15,30 – 17,30** attività varie programmate settimanalmente: attività con il tecnico di animazione (laboratori, uscite, feste, compleanni ecc.), attività psicologiche (arteterapia, colloqui, ginnastica mentale ecc.);
- **h 16,00** c.a. distribuzione bevande calde in inverno e bibite fresche in estate e distribuzione terapia farmacologica;
- **h 16,30-17,30** prestazioni infermieristiche eventualmente necessarie (medicazioni, terapia iniettiva, controlli parametri vitali, aerosol ecc.);
- **h 17,30** deambulazione assistita;
- **h 17,45** cena R.S.A (controlli glicemici ev. necessari) e distribuzione terapia farmacologica;
- **h 18,30** cena R.A.A.(controlli glicemici ev. necessari) e distribuzione terapia farmacologica;
- **h 20,00** distribuzione camomilla o tisane e distribuzione terapia farmacologica;

8.2 NORME DI VITA COMUNITARIA

Agli ospiti si richiede di rispettare le seguenti norme per una serena convivenza.

Ognuno deve tenere un comportamento tale da non recare disturbo agli altri Ospiti o danno alle attrezzature e tale da permettere un ordinato svolgimento della vita sociale.

8.2.1 *Uso della camera e delle sue dipendenze*

- In camera si deve mantenere il maggior ordine, osservando con diligenza le disposizioni in merito che saranno emanate.
- L'acqua calda deve essere usata con parsimonia per non compromettere i servizi di carattere generale.
- Il campanello deve servire esclusivamente per i casi di effettiva necessità.
- L'energia elettrica va usata solo per l'illuminazione.
- E' vietato l'uso di stufe, condizionatori o ventilatori, fornellini elettrici, ferri da stiro e simili, materiale deperibile o infiammabile, fornellini ad alcool, gas o simili.
- E' consentito l'uso di apparecchi radio e televisivi personali. In camere doppie tale autorizzazione è subordinata al consenso dell'altro Ospite.
- È proibito tenere animali di qualsiasi specie.
- Non è consentito tenere in camera cibo e medicinali. I casi particolari devono essere concordati con il personale.
- E' vietato fumare.
- Nota bene: La Direzione del Soggiorno per Anziani declina ogni responsabilità per l'ammacco di denaro, gioielli o di qualsiasi altro oggetto personale dell'Ospite custodito in camera. Eventuale denaro per sostenere piccole spese (pettinatrice, medicinali ecc.) può essere consegnato in segreteria per la custodia in cassaforte.
- In ogni momento la Direzione potrà, decidere il cambio della camera, senza che l'Ospite abbia per tale fatto a far valere diritti o pretese di sorta contro le decisioni adottate.

8.2.2 *Uso del frigorifero di nucleo*

Si prega i Sigg. Parenti in occasione dell'utilizzo del frigorifero del reparto di attenersi alle seguenti norme igieniche:

- l'alimento deve essere posto in un recipiente idoneo ed avere il nominativo dell'ospite ben scritto sopra.
- l'alimento non deve essere scaduto e deve riportare ben leggibile la data di scadenza.
- se è di produzione propria deve essere scritta la data di confezionamento ed essere posto in un recipiente idoneo e il nome del produttore.

- se l'alimento non viene consumato in una sola volta bisogna indicare sul recipiente la data di apertura.
- comunicare sempre al personale di assistenza cosa è stato inserito nel frigorifero.

8.2.3 *Rapporti sociali*

Ciascuno può tenere contatti con l'esterno senza ingerenza da parte del personale del “*Soggiorno per Anziani*”, purché ciò non rechi disturbo alla vita della comunità.

Un punto di contatto sarà la frequenza del “centro d'incontro”, sito nei locali al piano rialzato del “*Soggiorno per Anziani*”, con la possibilità di attività ricreative.

Fermo restando il rispetto dell'orario dei pasti e di chiusura del “*Soggiorno per Anziani*”, ciascuno è libero di uscire, salvo diversa determinazione della Direzione a seguito di prescrizione medica per motivi di incolumità personale o di provvedimento motivato dall'Amministrazione stessa e previa segnalazione al personale del “*Soggiorno per Anziani*”.

In tale caso deve essere accompagnato da persone autorizzate, darne comunicazione al personale di servizio e in alcuni casi (specie per assenze ai pasti o pernottamenti esterni) viene richiesto agli accompagnatori di compilare apposito modulo autorizzativo.

A tale proposito i parenti sono invitati, per quanto possibile, a farsi carico dell'accompagnamento per uscite all'esterno.

Il Presidente, la Direzione, il personale civile e religioso, non potranno assolutamente essere responsabili di eventuali allontanamenti dal Soggiorno stesso o di danni che l'Ospite dovesse arrecare a se stesso o ad altre persone, anche nell'ambito del parco del *Soggiorno per Anziani*.

8.2.4 *Obblighi dei familiari*

Ai familiari si chiede la necessaria, indispensabile collaborazione per assicurare sempre il collegamento e i contatti con le famiglie di provenienza degli ospiti.

I sig. parenti e visitatori devono assolutamente chiedere l'autorizzazione agli infermieri, agli OSS in servizio o al Direttore prima di consegnare agli stessi cibi, bevande ed anche omaggi (quali fiori, oggetti ecc.. che possono essere ingeriti o inalati).

Tale disposizione è motivata dal fatto che in caso anche di particolari patologie, spesso concomitanti (diabete, celiachia, intolleranze specifiche, demenze ecc..) potrebbero verificarsi effetti e conseguenze gravi per la salute degli ospiti.

I sig. parenti e visitatori non devono sostituirsi al personale nelle normali attività di assistenza degli ospiti (per ognuno dei quali è necessario un particolare approccio assistenziale predisposto in funzione delle specifiche problematiche psico-fisiche) , pertanto è fatto loro divieto di sostituire gli ausili per incontinenza, utilizzare apparecchiature del servizio quali sollevatori ecc..

In particolare i familiari devono:

- Fornire tutta la documentazione necessaria per l'inserimento in struttura.
- Provvedere al pagamento della retta qualora l'ospite/parente non fosse più in grado di provvedere in proprio.
- Provvedere all'accompagnamento e all'assistenza nei casi di visite specialistiche, d'invalidità, pronto soccorso e di ricoveri ospedalieri.
- Collaborare con gli uffici amministrativi per tutte le pratiche inerenti all'ospite.
- Garantire l'assistenza necessaria in caso di mutamento delle condizioni di salute del proprio congiunto.
- Provvedere alla dotazione del corredo necessario sia all'ingresso che durante la permanenza al Soggiorno, impegnandosi ad acquistare i capi di vestiario dei quali l'ospite, o l'organizzazione, necessita ed a sostituire o rammendare i capi logori. Qualora il lavaggio della biancheria personale dell'ospite non sia affidata alla struttura si impegnano a rispettare le norme igieniche lavando immediatamente i capi sporchi.
- Provvedere all'acquisto di ausili (es. Pannoloni) qualora gli stessi non siano forniti dall'A.S.L.

9 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

9.1 Schema turni operatori:

Nucleo	Operatori	N° per turno	Orario Giornaliero
R.A.A. 23 ospiti	OSS	1	6,00 – 13,30
		1	14,00 – 20,00
	Infermiere (Suora Infermiera Volontaria)	1	8,00 – 10,00
			11,30 – 12,30 18,00 – 19,00
Nucleo	Operatori	N° per turno	Orario Giornaliero
R.S.A. 70 ospiti + 4 posti di sollievo	OSS	3	6,00 – 13,30
		3	6,00 – 13,00
		1	6,00 – 14,00
		3	13,30 – 20,30
		3	14,30 – 22,00
		1	14,00 – 22,00
		3	22,00 – 6,00
	Infermiere	2	7,00 – 13,00
		2	16,00 – 19,00
		1	22,00 – 6,00
	Fisioterapista	1	Orario Settimanale dal lunedì al venerdì 8,30 - 12,00
		1	giovedì e venerdì 14,30 -17,30
	Logopedista	1	Orario Settimanale mercoledì 9,00 – 12,00
	Psicologa	1	Orario Settimanale martedì, 9,00 – 13,00 venerdì 9,00 – 17,00
Animatore	1	Orario Settimanale martedì 8,30 – 12,00	
		lunedì, mercoledì e venerdì 14,30 – 18,00	
Un gruppo di volontari svolge attività di ani- mazione		lunedì 10,00 – 11,30	

10 ACCESSO AI FAMIGLIARI E VISITATORI

Le visite agli ospiti sono consentite dalle 9,00 alle 11,45 e dalle 15,00 alle 17,45 tutti i giorni della settimana.

In casi eccezionali, per esempio per particolari problematiche di salute degli ospiti (es. assistenza per flebo), è possibile accedere alla struttura fuori dall'orario previsto previa autorizzazione del Direttore o degli Infermieri.

Le visite dei familiari non devono assolutamente disturbare la quiete, il riposo degli altri ospiti ed il lavoro degli operatori, pertanto si deve scendere nei locali comuni al piano rialzato, oppure nei salotti del 1° e 3° piano della Casa "Il Monte".

Non sono ammesse visite di parenti ed amici nelle sale da pranzo, a tal proposito ricordiamo che il pranzo avviene alle 12 e la cena alle 18.

10.1 Nel reparto degli Ospiti autosufficienti:

Al pomeriggio la distribuzione della merenda (Caffè, The, Tisane) sarà effettuata alle ore 16,00 al piano rialzato vicino alla cucina.

10.2 Nel reparto degli Ospiti R.S.A.:

Non si può accedere ai piani dalle ore 11,45 alle 15,00 e dalle ore 17,45 alle ore 18,30 durante la somministrazione del pranzo e della cena. L'accesso ai piani è consentita solamente a chi deve assistere al pasto il proprio caro nella misura di uno a uno.

Nota bene: quando ci sono le pulizie in atto aspettare che il pavimento sia ben asciutto per proseguire.

Al pomeriggio la distribuzione della merenda (Caffè, The, Tisane) sarà effettuata alle ore 16,00 nei reparti di piano. Per chi si trova già al piano rialzato con il proprio familiare sarà possibile usufruire della distribuzione vicino alla cucina.

Le visite in orari diversi devono essere concordate con la direzione.*

Al fine di tutelare gli ospiti e la casa da possibili intrusioni di estranei in orario in cui gli uffici sono chiusi, Vi preghiamo di farne espressa richiesta in segreteria.*

*** Sarà rilasciato agli interessati apposito permesso scritto.**

10.3 Servizio di ristorazione per i parenti:

Chi desidera mangiare, con il proprio congiunto, in casa di riposo nella sala da pranzo degli ospiti autosufficienti, deve prenotare i pasti in cucina. Una volta avuta la conferma dalle cuoche della disponibilità del posto, deve comunicarlo anche alle operatrici del reparto di appartenenza.

10.4 Comportamento da tenere durante l'assistenza ai pasti

Per gli ospiti residenti in R.S.A. La casa di riposo garantisce l'assistenza ai pasti tramite personale OSS, o di altro personale professionalmente istruito. I parenti degli ospiti non in grado di alimentarsi autonomamente possono (previo accordo con la Direzione) collaborare alla somministrazione del pasto del loro congiunto, che verrà effettuata nella camera dell'ospite; il personale OSS preparerà per l'ospite un vassoio con il cibo richiesto e lo porterà in camera all'ospite, avendo cura di fornire appositi piatti termici.

La scelta del menù deve essere fatta al di fuori della distribuzione dei pasti con una OSS di turno.

Particolari **diete** o attenzioni devono essere concordate precedentemente con un **responsabile: Infermiere, Logopedista, Referente OSS.**

10.5 Rispetto della privacy

- Vi invitiamo **al rispetto della privacy** degli ospiti accolti in camera con i vostri famigliari e di tutti quelli presenti in struttura. Pertanto, prima di entrare nelle camere, bussare alla porta e, nel caso ci fossero gli operatori, aspettare che abbiano finito il lavoro per entrare.
- **Quando entrano** nella camera le operatrici dell'assistenza **uscire** anche se le cure sono rivolte al proprio congiunto. Questo permettere di lavorare con diligenza e tranquillità mantenendo un clima disteso.
- **Nelle prime ore pomeridiane**, se si viene in visita, è bene non disturbare il riposo degli ospiti presenti sia nelle camere che nei soggiorni di piano: pertanto prima delle 15,30 è **obbligatorio** scendere con il proprio caro nell'apposito salone al piano rialzato. Negli altri orari Vi chiediamo di usufruire degli spazi comuni esterni al soggiorno (giardino, sala bar, ...) al fine di evitare un'eccessiva confusione all'interno del nucleo.
- Quando ci si allontana dal nucleo con il proprio caro avvertire sempre le operatrici in turno, altrimenti possono pensare ad un allontanamento senza custodia.
- Mantenere un clima tranquillo, utilizzare un tono di voce pacato ed evitare la confusione in presenza dei nostri cari.
- **Non intervenire** in assistenza agli ospiti di cui non si ha la tutela, per qualsiasi cosa **consultare le assistenti OSS che sono in turno.**
- **È vietato entrare nelle zone riservate, nelle sale di assistenza e negli ambulatori.**
- La casa di riposo garantisce l'assistenza fino al momento del decesso. Sarà cura del personale provvedere alla vestizione della salma e al trasporto fino alla camera mortuaria interna. Le

Ditte di Onoranze Funebri in Casa di Riposo potranno entrare esclusivamente dalle ore 8 del mattino alle ore 20 di sera, fuori da questo orario non è consentito l'accesso in struttura.

11 PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

L'Ospite che non si attenga alle norme del presente regolamento verrà richiamato alla loro osservanza da parte del personale.

Il richiamo verrà fatto dapprima in forma orale, in seguito per scritto a cura del Direttore o da persona da lui delegata e inviato per conoscenza ai familiari.

Persistendo nel comportamento scorretto, l'Ospite sarà senz'altro dimesso con provvedimento del Consiglio Direttivo, il quale informerà immediatamente i familiari o chi per loro.

12 DISPOSIZIONI GENERALI

In ogni momento la Direzione potrà promuovere la visita sanitaria, decidere il cambio della camera, senza che l'Ospite abbia per tale fatto a far valere diritti o pretese di sorta contro le decisioni adottate.

La Direzione si riserva la facoltà di apportare alle presenti norme regolamentari quelle eventuali modifiche o aggiunte che ritenesse opportune per il buon andamento della vita comunitaria.

Il presente regolamento entra in vigore il 1 agosto 2015 e annulla e sostituisce il precedente.

Informazioni di utilità comune:Il personale della Casa di Riposo non è autorizzato a:

- chiedere né accettare a qualsiasi titolo, compensi, regali connessi con la prestazione lavorativa;
- testimoniare alla presenza di notai, avvocati o per qualsiasi altra questione di natura legale non obbligatoria per legge. Comunque per l'espletamento delle predette pratiche amministrative, all'interno della struttura, deve essere opportunamente informato il Responsabile della Casa di Riposo.
- a rilasciare informazioni dei sig.ri Ospiti ad altre persone al di fuori dei parenti di cui si ha il nominativo.

A tal proposito è opportuno che ogni specifica informazione riguardo all'ospite sia data e richiesta alla figura professionale adeguata:

- **Medico curante, infermiera professionale:** per quanto concerne le condizioni di salute;
- **Responsabile della struttura** per problematiche amministrative e di gestione;
- **Referente O.S.S.:** per quanto concerne l'assistenza degli ospiti;
- **Fisioterapista, psicologa, logopedista:** per quanto concerne le attività di riabilitazione.

Il personale della Casa di Riposo è autorizzato a:

- ad accertare l'identità dei visitatori non conosciuti;
- ad allontanare dalla struttura persone che arrecano disturbo alla quiete degli Ospiti ed al lavoro degli operatori.

Ricoveri ospedalieri:

Il personale della Casa di Riposo in caso d'aggravamento o malessere dei sig.ri Ospiti è tenuto a far intervenire il medico di base, la guardia medica o il 118, secondo gli orari e la gravità del caso. Contemporaneamente è tenuto ad avvisare i congiunti.

Qualora l'Ospite o i familiari siano contrari al ricovero, gli stessi sono tenuti a firmare il rifiuto e la struttura non risponderà delle eventuali conseguenze negative relative al mancato ricovero.

Indipendentemente dalla sussistenza del consenso, il ricovero sarà tuttavia in ogni caso eseguito qualora ricorrano gli estremi dello "stato di necessità".

Attività di supporto:

- Rifornimento farmaci di routine presso la farmacia di San Rocco Castagnaretta; in caso di farmaci urgenti devono essere procurati dai familiari.
- Consulenza per pratiche amministrative:
 - domande d'invalidità civile;
 - richiesta di valutazione geriatrica per il convenzionamento;
 - pratiche per ausili (es. pannoloni, carrozzine, deambulatori ecc.)